

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Digunakannya pendekatan ini karena, masalah dalam penelitian dapat digeneralisasikan sehingga analisis ataupun datanya tidak perlu digali secara mendalam. Menurut Ardianto penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Dalam analisis data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan perhitungan ilmu statistik, baik statistik deskriptif maupun inferensial (yang menggunakan rumus-rumus statistik non parametik). Kesimpulan hasil penelitian pun berupa hasil perhitungan yang bersifat penggambaran atau jalinan variabel. Ketika menyimpulkan hasil penelitian, peneliti ilmu komunikasi dan *public realations* tidak cukup hanya dari hasil statistik, tetapi juga harus ditambah dengan interpretasi atau penafsiran peneliti (Ardianto, 2011, hlm. 47)

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah metode korelasional. Penelitian korelasional adalah penelitian yang menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan, ada hipotesis yang diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menghubungkan antara dua atau lebih variabel. Untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya, atau apakah suatu variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidaknya oleh variabel lainnya (Faisal, 2001, hlm. 21-22). Digunakannya metode korelasional dalam penelitian ini karena penulis ingin mengetahui apakah permintaan maaf perusahaan saat terjadinya *delay* memiliki pengaruh terhadap reputasi yang dibentuk oleh pelanggan.

3.2 Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Lion Air dengan penerbangan domestik, responden tersebut setidaknya menggunakan Lion Air pada tahun 2013 hingga maret 2018 (lima tahun kebelakang) dan pernah mengalami *delay* selama 2 jam. Pemilihan partisipan dengan

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

karakteristik tersebut dikarenakan penulis ingin mengetahui bagaimana pengalaman partisipan saat menggunakan Lion Air. Lebih terperinci, pengalaman ketika mengalami *delay* lalu pihak Lion Air

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

mengajukan permintaan maaf apakah hal tersebut dapat memengaruhi responden terhadap reputasi Lion Air.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Ardial, 2015, hlm. 336). Berdasarkan penjelasan dari definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah menggunakan Lion Air dengan penerbangan domestik dan pernah mengalami penundaan penerbangan pada tahun 2013- maret 2018 yang jumlahnya tidak dapat diprediksi atau sangat besar.

3.3.2 Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari jumlah objek yang diambil untuk penelitian dari populasi. Sampel sifatnya harus representatif, artinya sampel harus dapat mencerminkan semua unsur dalam populasi secara proposional agar memberikan kesempatan yang sama pada semua unsur populasi untuk dipilih, sehingga dapat mewakili keadaan sebenarnya dalam keseluruhan populasi (Kriyantono, 2010, hlm. 152).

Teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah Teknik *non probability sampling* yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. Menurut Ardial (2015, hlm. 346) Teknik ini merupakan penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Responden yang terpilih menjadi anggota sampel atas dasar pertimbangan peneliti sendiri. Sampel yang diambil merupakan sampel tersebut dianggap memiliki informasi bagi penelitian (Darmawan, 2016, hlm. 152). Dalam teknik pengambilan sampel ini, responden memiliki beberapa syarat untuk mengisi kuesioner syarat sampel yang diambil yaitu:

Ria Megawati, 2018

***PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1. Pernah melakukan keberangkatan menggunakan Lion Air dengan penerbangan domestik.
2. Keberangkatan minimal pada tahun 2013 dan maksimal pada bulan Maret 2018.
3. Pernah mengalami penundaan penerbanganselama dua jam.

Karena ukuran populasi tidak diketahui atau sangat besar, dan standar deviasi sering tidak diketahui, maka penulis merujuk pada Ardial (2015, hlm. 35) bahwa sampel dapat diambil dari prasurvei, terhadap beberapa data saja yang dianggap cukup mewakili. Oleh karena itu penulis akan mengambil sampel dari prasurvei yang telah dilakukan oleh penulis kepada 50 responden pengguna Lion Air domestik.

3.4 Konsep dan Operasionalisasi Variabel

Hasil interpretasi penulis tentang teori harus dirincikan agar dapat diketahui indikator - indikator yang akan digambarkan dalam operasionalisasi variabel. Kusnendi mengungkapkan bahwa, “Tahap ini dalam proses penelitian kuantitatif berfungsi sebagai mata rantai (link) yang menghubungkan antara pola pikir deduktif ke arah pola pikir induktif. Melalui operasionalisasi variabel, hipotesis penelitian ditransformasikan menjadi data” (Kusnendi, 2008, hlm. 93).

Penelitian ini membahas variabel pengaruh permintaan maaf perusahaan sebagai variabel independen (variabel X) yang meliputi menawarkan kompensasi yang sesuai, sepenuhnya menerima tanggung jawab, mengungkapkan penyesalan, mengidentifikasi dengan pemangku kepentingan yang terluka, meminta maaf, mencari rekonsiliasi dengan pemangku kepentingan yang terluka, sepenuhnya mengungkapkan informasi yang terkait dengan pelanggaran tersebut, memberikan penjelasan yang membahas informasi yang diharapkan oleh korban, menawarkan untuk melakukan tindakan korektif yang tepat, perusahaan secara eksplisit mengakui kesalahan. Lalu reputasi sebagai variabel dependen (variabel Y). Untuk mengukur reputasi perusahaan Lion Air didasarkan pada reputasi berdasarkan pelanggan

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

menurut Walsh & Beatty (2007) dengan kepuasan, loyalitas, kepercayaan, dan perilaku dari mulut ke mulut. Kuesioner terkait reputasi berdasarkan pelanggan ini diadopsi dari Walsh & Beatty (2007, hlm. 138). Penjelasan dua variabel tersebut agar lebih jelas disajikan di dalam operasional variabel yang sebagaimana diringkas pada tabel.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala ukur
Permintaan maaf perusahaan	Perusahaan secara eksplisit mengakui kesalahan	Lion Air memberikan informasi kepada saya ketika Lion Air mengalami <i>delay</i>	LIKE RT
		Lion Air mengakui adanya kesalahan yang mengakibatkan <i>delay</i> bisa terjadi	
	Sepenuhnya menerima tanggung jawab	Saya merasa Lion Air bertanggung jawab ketika terjadi <i>delay</i>	
		Saya merasa bahwa Lion Air peduli kepada saya ketika saya terkena imbas terjadinya <i>delay</i>	
Mengungkapkan penyesalan	Lion Air mengungkapkan rasa menyesal saat terjadinya <i>delay</i> karena merasa telah gagal dalam melayani saya		

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

		Lion Air mengungkapkan rasa menyesal dengan sungguh-sungguh	
	Mengidentifikasi dengan pemangku kepentingan yang terluka	Lion Air peduli akan keinginan konsumen	
		Lion Air cepat menanggapi keluhan konsumen	
		Lion Air memenuhi kebutuhan konsumen sesuai peraturan	
	Meminta maaf	Lion Air meminta maaf kepada saya atas terjadinya <i>delay</i>	
		Saya menerima permintaan maaf dari Lion Air	
	Mencari rekonsiliasi dengan pemangku kepentingan yang terluka	Saat terjadi <i>delay</i> , Lion Air juga mencoba segera memulihkan keadaan seperti normal kembali	
		Lion Air memulihkan keadaan seperti normal kembali dengan sigap dan cepat	
	Sepenuhnya mengungkapkan informasi yang terkait dengan pelanggaran tersebut	Saya merasa Lion Air memberikan informasi terbuka mengenai penjelasan atas <i>delay</i> yang terjadi	
		Lion Air memberikan informasi yang sesuai dengan apa yang saya rasakan	
		Ketika Lion Air mengalami kerusakan pada pesawat yang menyebabkan terjadinya	

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

		<p><i>delay</i>, Lion Air juga memberikan informasi tersebut kepada saya</p> <p>Saya merasa Lion Air memberikan informasi tersebut secara cepat</p> <p>Lion Air mengumumkan informasi mengenai <i>delay</i> melalui pengeras suara</p> <p>Pihak Lion Air meminta maaf kepada saya secara jelas dan terbuka</p>		
	<p>Memberikan penjelasan yang membahas informasi yang diharapkan oleh korban</p>	<p>Informasi yang diberikan oleh Lion Air mengenai <i>delay</i> sesuai dengan harapan saya</p> <p>Saya tidak perlu menanyakan kembali kepada Lion Air atas peristiwa <i>delay</i> yang saya alami, karena semua penjelasan sudah sesuai harapan saya</p>		
		<p>Menawarkan untuk melakukan tindakan korektif yang tepat</p>	<p>Saya merasa, Lion Air menanggapi <i>delay</i> ini sebagai bahan pembelajaran bagi perusahaan</p> <p>Lion Air juga berkomitmen untuk tidak menggulangi <i>delay</i> berkepanjangan ini</p> <p>Saya merasa Lion Air mencoba untuk menghindari kesalahan yang sama</p>	
	<p>Menawarkan kompensasi</p>		<p>Saya mendapatkan kompensasi sesuai peraturan</p>	

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

	yang sesuai	yang ditentukan saat mengalami <i>delay</i>	
		Saya mendapatkan kompensasi yang sesuai atas <i>delay</i> yang saya alami	

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Y

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala Ukur
Reputasi Berdasarkan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Saya puas dengan layanan Lion Air	LIKERT
		Saya puas dengan pelayanan Lion Air yang handal	
		Saya mendapatkan kenyamanan saat menggunakan Lion Air	
		Tarif Lion Air sesuai dengan kualitas yang diberikan	
		Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman saya menggunakan Lion Air	
	Loyalitas	Saya adalah pelanggan setia Lion Air	
		Saya memiliki hubungan yang baik dengan Lion Air	
		Saya tidak memiliki alternatif penerbangan lain selain Lion Air	
		Jika Lion Air mengalami gangguan (<i>delay</i>), Lion Air melakukan pemulihan dengan cepat	

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

	Kepercayaan	Reputasi Lion Air dapat dipercaya
		Kebijakan Lion Air dapat dipercaya
		Perjalanan yang terpercaya
		Saya percaya saya akan sampai ke tempat tujuan dengan aman
		Secara keseluruhan Lion Air dapat dipercaya
	Perilaku mulut ke mulut	Saya akan menyampaikan hal-hal positif yang dirasakan saat saya menggunakan layanan Lion Air
		Saya akan merekomendasikan Lion Air untuk menjadi pilihan penerbangan
		Saya akan menganjurkan kerabat saya untuk menggunakan Lion Air
		Jika kerabat saya menanyakan transportasi penerbangan, saya akan menyarakannya untuk menggunakan Lion Air

3.5 Instrumen Penelitian

3.5.1 Kuesioner

Dalam buku Ardial (2015, p, 379) dipaparkan bahwa kuesioner adalah suatu cara mengumpulkan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, dan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Pada penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang lembar pertanyaannya telah disediakan skala pengukuran.

Pengumpulan data dengan teknik ini membantu penulis untuk mengetahui dan memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.6 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan data interval yang mempunyai data dengan ruas atau interval, atau jarak yang berdekatan dan sama. Sedangkan teknik penyusunan skala menggunakan skala likert. Jawaban setiap instrumen pada skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif menjadi sangat negatif, skala 5-1 mewakili opini responden tentang tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Indikator tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Untuk melakukan kuantifikasi maka skala tersebut kemudian diberi angka-angka sebagai simbol agar dapat dilakukan perhitungan. Menurut (Sugiyono. 2010, hlm. 93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.

Tabel 3.3
Kriteria Bobot Nilai Alternatif

Pilihan Jawaban	Nilai / Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2010, hlm. 81

3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian digunakan untuk menguji kualitas instrumen penelitian apakah telah memenuhi syarat alat ukur yang baik atau malah sebaliknya yaitu tidak sesuai dengan metode penelitian. Sebagaimana dirancang dalam operasional variabel, data-data yang terkumpul dari hasil kuesioner dianalisis kebenarannya melalui uji validitas dan reliabilitas agar hasil penelitian tidak bias dan tidak diragukan kebenarannya.

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Ardial validitas menunjukkan seberapa jauh suatu alat pengukur itu dan mengukur apa yang akan diukur. jika penelitian menggunakan kuesioner dalam usahanya mengumpulkan data maka kuesioner yang disusun penelitian harus mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Umar (dalam Ardial: 2015, hlm. 462) walaupun kuesioner tersusun dan teruji validitasnya, namun dalam praktiknya belum tentu data yang terkumpulkan adalah data yang valid.

Uji validitas dapat dilakukan dalam hal skala sikap dengan validitas konstruksi. Dengan cara ini, diharapkan penyusunan validitas lainnya akan menjadi lebih mudah karena pada dasarnya prinsip perhitungannya sama. Ada empat langkah mengukur validitas, menurut Arikunto (dalam Ardial: 2015, hlm. 462) seperti berikut :

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Disarankan agar jumlah responden untuk uji coba minimal 20 orang.

Ria Megawati, 2018

**PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3. Mempersiapkan table tabulasi jawaban. Untuk sekedar ilustrasi, misalnya ada 10 pernyataan yang diisi oleh 9 orang responden.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dan skor total dengan memakai rumus teknik *Pearson product moment*, dengan rumus yakni sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y
 $\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Kaidah keputusannya adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, Maka tidak valid. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0,3$ ". Jika kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan korelasi *product moment* (r) diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut.

3.7.1.1 Uji Validitas Permintaan maaf perusahaan

Tabel dibawah ini menyajikan hasil uji validitas terhadap pernyataan Permintaan maaf perusahaan .

Tabel 3.4

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
 TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
 perpustakaan.upi.edu

Hasil Uji Validitas Permintaan maaf perusahaan

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation	Nilai R Kritis	Hasil
Pertanyaan 1	.619**	0.3	Valid
Pertanyaan 2	.702**	0.3	Valid
Pertanyaan 3	.708**	0.3	Valid
Pertanyaan 4	.777**	0.3	Valid
Pertanyaan 5	.780**	0.3	Valid
Pertanyaan 6	.715**	0.3	Valid
Pertanyaan 7	.694**	0.3	Valid
Pertanyaan 8	.823**	0.3	Valid
Pertanyaan 9	.865**	0.3	Valid
Pertanyaan 10	.647**	0.3	Valid
Pertanyaan 11	.740**	0.3	Valid
Pertanyaan 12	.744**	0.3	Valid
Pertanyaan 13	.811**	0.3	Valid
Pertanyaan 14	.817**	0.3	Valid
Pertanyaan 15	.855**	0.3	Valid
Pertanyaan 16	.747**	0.3	Valid
Pertanyaan 17	.763**	0.3	Valid
Pertanyaan 18	.702**	0.3	Valid
Pertanyaan 19	.717**	0.3	Valid

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Pertanyaan 20	.810**	0.3	Valid
Pertanyaan 21	.789**	0.3	Valid
Pertanyaan 22	.695**	0.3	Valid
Pertanyaan 23	.719**	0.3	Valid
Pertanyaan 24	.706**	0.3	Valid
Pertanyaan 25	.708**	0.3	Valid
Pertanyaan 26	.716**	0.3	Valid

Sumber: Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tabel 2.4 di atas dapat dilihat nilai koefisien korelasi (r) dari setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0.30. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk Permintaan maaf perusahaan sudah valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

3.7.1.2 Uji Validitas Reputasi Berdasarkan Pelanggan

Tabel dibawah ini menyajikan hasil uji validitas terhadap pernyataan Reputasi Berdasarkan Pelanggan.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Reputasi Berdasarkan Pelanggan

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation	Nilai R Kritis	Hasil
Pertanyaan 1	.837**	0.3	Valid
Pertanyaan 2	.817**	0.3	Valid
Pertanyaan 3	.865**	0.3	Valid
Pertanyaan 4	.596**	0.3	Valid

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Pertanyaan 5	.895**	0.3	Valid
Pertanyaan 6	.744**	0.3	Valid
Pertanyaan 7	.765**	0.3	Valid
Pernyataan 8	.251*	0.3	Tidak valid
Pertanyaan 9	.813**	0.3	Valid
Pertanyaan 10	.923**	0.3	Valid
Pertanyaan 11	.920**	0.3	Valid
Pertanyaan 12	.857**	0.3	Valid
Pertanyaan 13	.719**	0.3	Valid
Pertanyaan 14	.890**	0.3	Valid
Pertanyaan 15	.764**	0.3	Valid
Pertanyaan 16	.904**	0.3	Valid
Pertanyaan 17	.907**	0.3	Valid
Pertanyaan 18	.875**	0.3	Valid

Sumber: Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tabel di atas dapat dilihat nilai koefisien korelasi (r) dari setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0.30. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hanya satu pernyataan yang tidak valid dan 17 butir pernyataan untuk Reputasi Berdasarkan Pelanggan sudah valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal (reliabel).

Metode pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *alpha cronbach*. Koefisien *alpha cronbach* menunjukkan sejauh mana konsistensi responden dalam menjawab instrument penelitian.

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{S_r^2 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan :

- α : Koefisien realibilitas *alpha cronbach*
- K : Jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum S_i^2$: Jumlah varians skor item
- S_x^2 : Varians skor-skor tes (seluruh item K)

Penentuan tingkat realibilita menggunakan *alpha cronbach* akan menghasilkan skara 0-1 dengan 5 tingkatan realibilitasnya seperti yang terdapat di bawah ini

Tabel 3.6
Pengukuran Tingkat Realibilitas

Alpha cronbach	Tingkat realibilitas
0.0 – 0.20	Kurang Reliabel
0.201 – 0.40	Agak Reliabel
0.401- 0.60	Cukup Reliabel
0.601 – 0.80	Reliabel
0.801 – 1.00	Sangat Reliabel

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *cronbach alpha* diperoleh hasil uji reliabilitas kuesioner masing-masing variabel sebagai berikut.

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Tingkat Reliabilitas
Permintaan maaf perusahaan (X)	26	0.761	0.6	Reliable
Reputasi Berdasarkan Pelanggan (Y)	17	0.768	0.6	Reliable

Sumber: Lampiran Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari nilai kritis yang direkomendasikan yakni sebesar 0.6 dan dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan sudah teruji kesahihan (*validity*) serta konsistensinya (*reliability*) untuk dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

3.8 Prosedur Penelitian

Sebuah penelitian harus mempunyai panduan atau langkah-langkah yang sesuai berdasarkan jenis penelitiannya. Dalam pelaksanaan penelitiannya, penulis terlebih dahulu merancang prosedur-prosedur penelitian sebagai acuan jadwal kegiatan yang harus dilakukan yang terdiri dari beberapa tahap, yakni:

1. Tahap pengamatan dan mencari penemuan dari fenomena yang sedang terjadi. Pada tahap ini penulis mengidentifikasi kejadian yang sedang terjadi di masa sekarang dan yang mempunyai pengaruh dalam tatanan kehidupan sosial masyarakat.
2. Tahap identifikasi dan perumusan masalah

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

- Dalam tahap ini masalah harus dirumuskan dengan jelas agar penelitian yang akan dilakukan tidak melebar kemana-mana.
3. Tahap pencarian penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan rujukan
Peneliti melakukan *literature review* dari jurnal-jurnal yang telah orang lain lakukan yang sejenis dari segi tema yang diteliti.
 4. Tahap perumusan hipotesis
Hipotesis perlu dilakukan pengujian karena merupakan pendapat yang masih belum jelas kebenarannya. Hipotesis berfungsi untuk mengarahkan penelitian yang akan dilakukan.
 5. Tahap penentuan desain penelitian
Pada proses ini, berisi metode apa saja yang akan digunakan, termasuk rumus statistic yang akan digunakan untuk menganalisis data penelitian.
 6. Tahap pengumpulan data
Pengumpulan data penelitian yang digunakan adalah kuesioner.
 7. Tahap pengolahan dan penyajian informasi
Setelah data terkumpul, selanjutnya diolah menjadi informasi yang lebih mudah diinterpretasikan dan dianalisis lebih lanjut dalam bentuk table, grafik serta nilai statistik.
 8. Tahap penganalisisan dan penginterpretasian
Langkah berikutnya adalah menganalisa dengan alat yang lebih akurat. Pada penelitian ini, penulis menggunakan bantuan program Ms. Excel dan diolah menggunakan alat uji statistic yaitu *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) IBM* versi 25
 9. Tahap pembuatan kesimpulan
Kesimpulan dibuat dari hasil penelitian terutama menyajikan hasil uji hipotesis dan juga memberikan saran-saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

Ria Megawati, 2018

***PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3.9 Teknik analisis data dan Pengujian Hipotesis

3.9.1 Hipotesis

Tujuan dari hipotesis adalah untuk menentukan ada tidaknya pengaruh (variabel x) sebagai variabel tidak bebas terhadap (variabel y) sebagai variabel bebas. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji berdasarkan perumusan hipotesis yaitu :

Ho : Permintaan maaf perusahaan dalam situasi *delay* tidak berpengaruh positif terhadap reputasi Lion Air

H1 : Permintaan maaf perusahaan dalam situasi *delay* berpengaruh positif terhadap reputasi Lion Air

3.9.2 Uji Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan. Apabila ada, berapa keeratan hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut (Arikunto, 2013, hlm. 313). Analisis korelasi tersebut menggunakan rumus *Pearson's produc moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{nn(\Sigma XXYY) - (XX)(YY)}{\sqrt{\{nn(\Sigma XX^2) - (XX)^2\} \{nn(\Sigma YY^2) - (YY)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Korelasi Pearson's Product Moment
- n : Jumlah populasi
- Σx : Jumlah skor dalam distribusi X
- Σy : Jumlah skor dalam distribusi Y
- Σx^2 : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- Σy^2 : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- Σxy : Jumlah perkalian butir X dan Y

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Hubungan positif antar dua variabel dapat dilihat dengan menggunakan rumus *Pearson's product moment* dengan merujuk kepada tabel pedoman interpretasi dibawah ini:

Tabel 3.8
Pearson's Product Moment

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2014:184

3.9.2 Regresi Linear Sederhana

Apabila dipandang dari sudut statistika, maka dapat kita katakan bahwa sebuah penelitian (*scientific research*) merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan secara terarah dan terencana (sistematis), terkendali empiris, dan kritis dengan tujuan mengungkapkan hubungan variabel banyak ragamnya. Dua diantaranya yang sangat dominan dibicarakan sebagai berikut :

Pertama: hubungan antara sebuah variabel (disebut variabel tak bebas) atas sebuah atau beberapa variabel lainnya (disebut variabel bebas). Di sini penelitian dapat meramalkan atau menduga nilai-nilai variabel tak bebas. Baik secara rata-rata maupun secara individual atas dasar nilai variabel bebasnya. Apabila hubungannya dicari adalah hubungan seperti itu, maka hubungan ini dalam statistika, disebut hubungan regresi antara variabel tak bebas atas variabel-variabel bebasnya. Yang dimaksud dengan "atas" dalam statistik ini adalah nilai Y tergantung atau diterangkan oleh nilai X. Sebagai catatan perlu jadi perhatian peneliti, bahwa masalah regresi sama sekali tidak bicara tentang hubungan sebab akibat. Kedua:

Ria Megawati, 2018

***PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

hubungan membicarakan masalah seberapa besar pengaruh sebuah variabel tertentu baik secara langsung, tidak langsung maupun pengaruh *spurious* terhadap sebuah atau variabel lainnya.

Hubungan penyebab dan akibat merupakan hubungan terstruktur. Dalam kajian statistika, apabila berbicara tentang hubungan sebab akibat, maka menjadi Linear Struktural Relations. Dalam fenomena sosial tidak ada satu variabel (Y) hanya dipengaruhi oleh satu variabel atau beberapa variabel (X), tetapi Y dipengaruhi oleh variabel yang jumlahnya tidak terbatas (elemen).

Dikatakan sederhana jika jumlah variabel independen sebagai predictor jumlahnya hanya satu. Rumus dari regresi linear adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel tidak bebas

X = variabel bebas

a = nilai intercept (konstan)

b = koefisien arah regresi

3.9.3 Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Menurut Rohmana (2010, hlm, 48) Uji t merupakan suatu prosedur yang mana hasil sampel dapat digunakan untuk verifikasi kebenaran atau kesalahan hipotesis nul (H_0). Keputusan untuk menerima atau menolak H_0 dibuat berdasarkan nilai uji statistik yang diperoleh dari data. Uji-t bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi dari setiap variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dalam pengujian hipotesis melalui uji-t tingkat kesalahan yang digunakan penulis adalah 5% atau 0,05% pada taraf signifikansi 95%. Secara sederhana t hitung dapat menggunakan rumus:

$$T_{bk} = \frac{b_k}{\sqrt{(RJK_{Res})_{C_{ii}C}}} ; db = n - k - 1$$

Ria Megawati, 2018

**PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

(Kusnendi, 2017, hlm, 4)

Kriteria keputusan menolak atau menerima H_0 , sbb:

- Jika nilai t hitung > nilai t kritis, maka H_0 ditolak atau menerima H_a artinya variabel itu signifikan.
- Jika nilai t hitung < nilai t kritis, maka H_0 diterima atau menolak H_a artinya variabel itu tidak signifikan

3.9.4 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara keseluruhan merupakan penggabungan variabel X terhadap terhadap variabel terikat Y untuk diketahui berapa besar pengaruhnya. Langkah-langkah dalam uji F ini adalah sebagai berikut :

Mencari F hitung dengan formula sebagai berikut :

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

$$H_1 : \text{minimal ada sebuah } b \neq 0$$

$$F = \frac{RJK_{Reg}}{RJK_{Res}}$$

(Kusnendi, 2017, hlm,4)

3.9.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Fungsi dari koefisien determinasi adalah untuk menggambarkan proporsi variasi total Y yang dihitung dengan variasi X, jadi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap Y dapat dihitung dengan rumus koefisien yang telah diketahui. Pengolahan koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 25. For windows dan rumus koefisien determinasi rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

R^2 : Kuadrat dari koefisien korelasi

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu